

Personnes à mobilité réduite

Voyagez sans encombre!

Une jambe cassée ne devrait a priori pas vous empêcher de monter dans un train ou dans un avion. Surtout si vous utilisez les services d'assistance.

À découvrir.

Là, c'est la tuile. Vous venez de vous tordre méchamment la cheville, deux jours avant de prendre le train pour rejoindre la famille pour les fêtes. Et, en plus, vous avez une correspondance. Vous voilà une PMR (personne à mobilité réduite) en voyage. À chaque transport ses obstacles et ses solutions.

Le train

Soyons justes, la SNCF se donne du mal. Avec le service Assist'enGare, gratuit, les usagers en souffrance sont accompagnés par un membre du personnel jusqu'à leur place dans le train au départ et, à l'arrivée, jusqu'à la sortie. Sont éligibles tous ceux qui ont des difficultés pour se déplacer, mais aussi les femmes enceintes. Mieux vaut s'inscrire 48 heures à l'avance au 3212, en gare, sur Internet ou sur l'application SNCF Connect, surtout en période d'affluence. Toutefois le service fonctionne également si vous en avez besoin à l'improviste. En 2023, 885 500 prestations ont été réalisées. Et le taux de satisfaction des usagers est de 94%. De plus, dans chaque TGV en première classe, deux places au tarif de la seconde sont réservées aux PMR, pour qu'elles puissent caser leur fauteuil à côté d'elles, une place est aussi disponible pour un éventuel accompagnant.

Le souci, c'est l'aménagement des gares. Celle des lignes TGV relève de la compagnie ferroviaire, et celle des lignes TER, de la région. Sur les 3000 gares existantes, la SNCF a décidé de rendre accessibles les 736 les plus fréquentées. Une gare accessible est donc équipée de portillons qui laissent passer les fauteuils roulants, d'ascenseurs sur tous les quais et de rampes d'accès. L'accessibilité dans chaque gare est renseignée sur le site de la SNCF. Pas de chance si la vôtre n'est

justement pas aménagée, à moins que votre région n'ait prévu un dispositif. Comme le service accès Rémi train, dans le Centre-Val-de-Loire, où des taxis conduisent les PMR aux gares accessibles.

Le car

Ces transports régionaux interurbains accusent un retard dans leur équipement. « Beaucoup d'arrêts ne sont pas aménagés et le personnel pas toujours formé », insiste Christiane Dupart, coresponsable du réseau accessibilité à la FNAUT (Fédération nationale des associations d'usagers des transports). Selon une enquête de la Délégation interministérielle à l'accessibilité (DIA), dans douze régions, 38% des arrêts restaient à équiper en 2023. La Normandie offre cependant un service de transport à la demande qu'il faut réserver la veille. Et le Centre-Val-de-Loire propose des cars de substitution à réserver.



Les compagnies aériennes sont responsables des passagers en difficulté. C'est néanmoins le moyen de transport le plus controversé.

L'avion

C'est l'un des moyens de transport les plus controversés comme le prouvent les nombreux procès [lire encadré]. La compagnie aérienne est responsable de son passager en difficulté. Elle dispose d'un service d'assistance, gratuit, à prévenir 48 heures à l'avance et délègue la prise en charge dans l'aéroport

à un prestataire de service. Avec quelques couacs toutefois, comme pour cette voyageuse sur Transavia humiliée par des questions du genre : « Vous n'avez pas oublié votre couche au moins ? »

La compagnie la plus citée en exemple est Air France-KLM. Pour une raison historique puisque son ancien PDG (de 1984 à 1986), Jean-Cyril Spinetta, père d'un enfant handicapé, avait instauré très tôt un service d'aide. Depuis, la tradition perdure. L'assistance s'appelle Saphir et permet à un voyageur d'être pris en charge dans son propre fauteuil de son aéroport de départ à celui d'arrivée par le personnel de la compagnie.

En Europe, les aéroports sont presque tous aménagés et prévoient, par exemple, un élévateur pour faire monter à bord les PMR. « Nous avons installé des bornes d'appel devant les terminaux et dans les parkings pour contacter le service d'assistance. Pour Air Corsica, nous avons réservé une salle d'attente calme, accessible aux patients sortis de l'hôpital et qui rentrent sur leur île où il n'y a pas de CHU », décrit Aymeric Staub, directeur de la communication de l'aéroport Nice Côte d'Azur. Donc, pas de panique, toutes ces assistances devraient garantir de joyeuses fêtes en famille. Bon voyage!

3 questions à...



Nicolas Mérille

Conseiller national de l'APF France Handicap

“Les futurs TGV seront plus accessibles”

France Dimanche : Comment se déroule le voyage d'une personne handicapée ?

Nicolas Mérille : Les problèmes diffèrent selon les transports. L'équipement des cars, par exemple, s'est amélioré, mais il arrive qu'un chauffeur refuse une personne en fauteuil parce qu'il ne sait pas manœuvrer la plateforme d'accès. Ou si ladite plateforme est en panne.

FD : Et le train ?

NM : Les nouveaux TGV, sur les rails dès 2025, seront plus accessibles. Au lieu de deux places réservées aux personnes en fauteuil, il y en aura cinq. Aujourd'hui, si la personne arrive une demi-heure seulement avant le départ du train, le personnel en gare se rend disponible. La SNCF vous propose des trajets avec des temps de correspondance plus longs pour éviter le stress. En revanche pour les gares TER, gérées par les régions, l'arc méditerranéen est en retard.

FD : Quels conseils donneriez-vous à un voyageur handicapé en cette période de fêtes ?

NM : Bien anticiper et vérifier l'information, par exemple sur l'accessibilité des gares ou les arrêts de car. Il ne faut pas hésiter à appeler pour s'en assurer. Dans tous les cas, prévoir de la marge, au moins une heure avant celle du départ ou de l'embarquement.

Condamnations de haut vol

Clouée au sol à Nantes : en avril 2011, Marie-Bernadette n'a pas pu partir pour Genève avec EasyJet Switzerland parce qu'elle était en fauteuil roulant.

Le tribunal a alors condamné, en septembre dernier, la compagnie britannique à 40 000 euros d'amende pour discrimination en raison d'un handicap. La low cost avait déjà été sanctionnée par la Cour de cassation en 2015 pour un montant de 70 000 euros. Et en 2017, de nouveau condamnée par

le tribunal de Bayonne, elle devait payer une amende de 60 000 euros. Les Britanniques ont, depuis, considérablement assoupli leur attitude envers les PMR. Mais c'est sans aucun doute le ministère des Transports américains qui s'est montré le plus dissuasif en septembre dernier en infligeant une amende de 25 millions de dollars à American Airlines, plus 25 autres millions de dollars en investissements et dédommagements. ?